



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEY MANDIRI
SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN AGAMA GUNUNG SUGIH

TRIWULAN III
TAHUN 2023



PENGADILAN AGAMA GUNUNG SUGIH



DAFTAR ISI

BAB I KUESIONER SURVEI.....	2
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan	6
1.3 Maksud dan Tujuan	6
BAB II METODOLOGI SURVEI	8
2.1 Kriteria Responden	8
2.2 Metode Pencacahan	8
2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis	9
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	11
3.1 Analisis Hasil Survei.....	11
3.2 Nilai Tiap Unsur SPKP	15
3.3 Saran.....	16
3.4 Tindak Lanjut Hasil Survei	17
BAB IV KESIMPULAN	19



BAB I

KUESIONER SURVEI

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara layanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penilaian kualitas layanan. Hal ini diperlukan sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Penilaian kualitas layanan oleh masyarakat melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilakukan Pengadilan Agama Gunung Sugih dengan responden penerima pelayanan periode Juli s.d. September 2023. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilakukan secara rutin juga merupakan alat evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (public interest), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya. Untuk mengetahui kualitas



pelayanan pada unit layanan ini baik atau tidak maka penyedia layanan meminta data survey dari Pencari Keadilan.

Dalam lampiran Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, kuesioner survei yang diberikan ada 2 yaitu, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Untuk SPKP terdapat 8 pertanyaan yaitu :

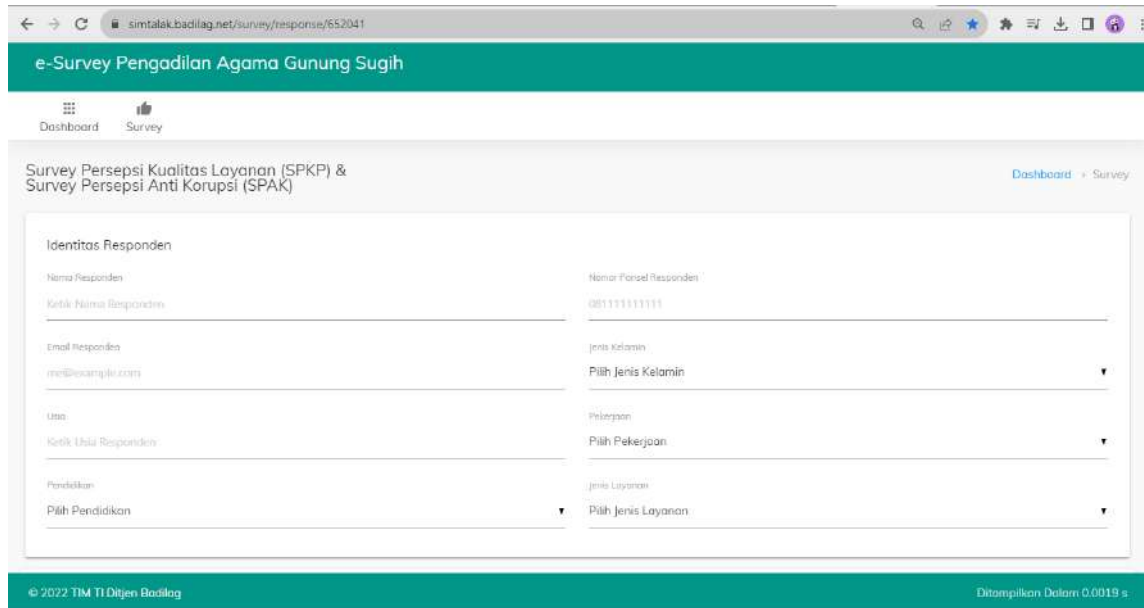
1. Informasi Pelayanan pada unit kerja layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik;
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada layanan ini;
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan;
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini;
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan;
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan;
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat;
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.

Pada setiap pertanyaan, terdapat bintang yang artinya semakin banyak bintang yang dipilih maka menunjukkan bahwa Bapak/Ibu pengisi survei semakin setuju bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini (Pengadilan Agama Gunung Sugih) semakin baik.

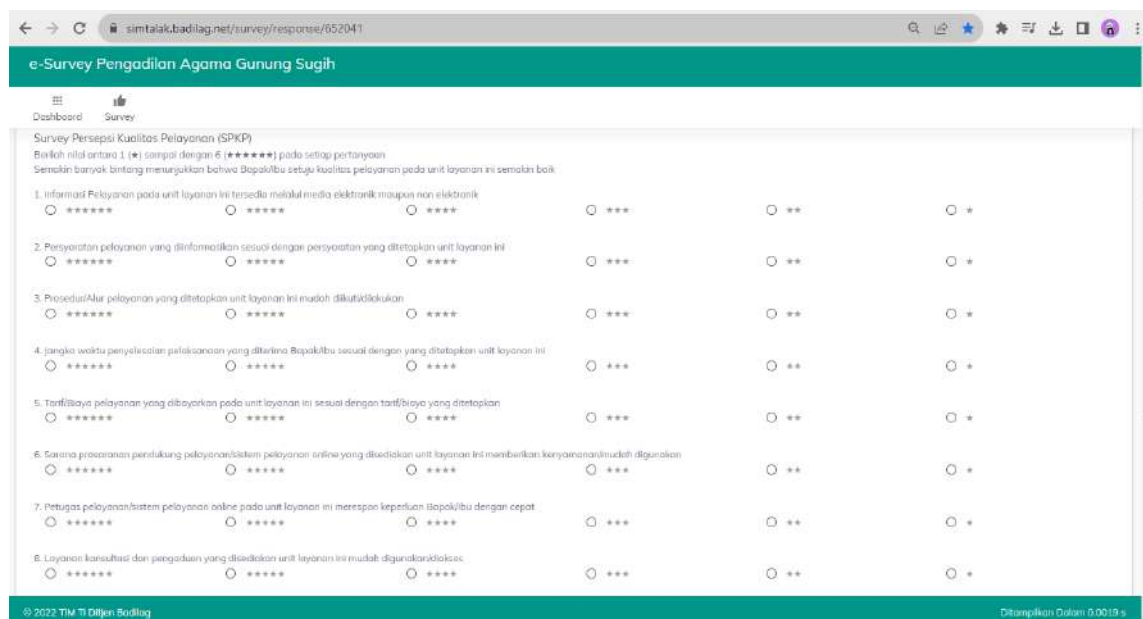
Untuk pelaksanaan survey mandiri pada Pengadilan Agama Gunung Sugih, melalui Surat Dirjen Badan Peradilan Agama

Mahkamah Agung Nomor : 1098/DjA.1/HM.00/4/2023
tanggal 04 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi
Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi, pengisian
survei mandiri melalui halaman website
<https://simtalak.badilag.net/survey/652041>.

Berikut ini adalah tampilan dari laman yang akan diisi oleh
pihak pengisi survei.



Gambar 1. Form Identitas Responden



Gambar 2. Form Survey Persepsi Kualitas Pelayanan



1.2 Dasar Pelaksanaan

- a. Dasar Pelaksanaan Survei Dasar pelaksanaan Survei Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yaitu: Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Daerah.
- e. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Nomor : 1098/DjA.1/HM.00/4/2023 tanggal 04 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan Pembangunan Zona Integritas tertuju pada 2 (dua) sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan survei tersebut. Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil



pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Gunung Sugih. Dengan pelaksanaan survei diperoleh manfaat:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pengadilan Agama Gunung Sugih secara periodik; dan
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai upaya tindak lanjut hasil survei.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup objek survey kegiatan adalah seluruh proses pelayanan yang ada pada Pengadilan Agama Gunung Sugih Kelas IB.

Ruang lingkup responden adalah seluruh masyarakat ataupun stakeholder yang datang ke Pengadilan Agama Gunung Sugih.

Ruang lingkup pelaporan hasil indeks Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), analisa hasil survey dan rencana tindak lanjut.



BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Kriteria Responden

2.1.1 Jumlah Responden

Jumlah responden Pengadilan Agama Gunung Sugih ditetapkan berdasarkan metode penetapan sampel “ Krejcuie dan Morgan”, dimana populasi/ jumlah perkara pada tahun 2022 sebanyak kurang lebih 3000 perkara maka harus memenuhi sampel sejumlah 341 responden. Responden adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Pengadilan Agama Gunung Sugih. Ketentuan responden/penerima layanan on the spot (saat selesai menerima layanan) minimal berjumlah 30 (Tiga puluh) responden/ bulan atau 86 responden per triwulan.

2.1.2 Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Gunung Sugih pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Gunung Sugih dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

2.2 Metode Pencacahan

Metodologi pencacahan dengan menggunakan formulir pada laman web, pengisi survei dapat mengisi dengan pilihan yang telah disediakan.

2.2.1 Atribut Pencacahan

Pihak yang telah mendapatkan pelayanan mengisi data sebagai berikut :

1. Nama Responden
2. Nomor Ponsel
3. Jenis Kelamin
4. Usia
5. Pekerjaan
6. Pendidikan



7. Jenis Layanan

Pihak memilih salah satu layanan dari :

- Layanan penyelesaian perkara;
- Layanan penyerahan produk pengadilan.
- layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan.

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

2.3.1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji.

Untuk setiap pihak yang sudah mengisi, penilaian dilakukan dengan cara :

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{8} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai SPKP unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPAK yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Palayanan} \times 25$$

2.3.3 Analisis

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software Miscrosoft Excel. Pengolahan data akan menghasilkan output:



Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik



BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

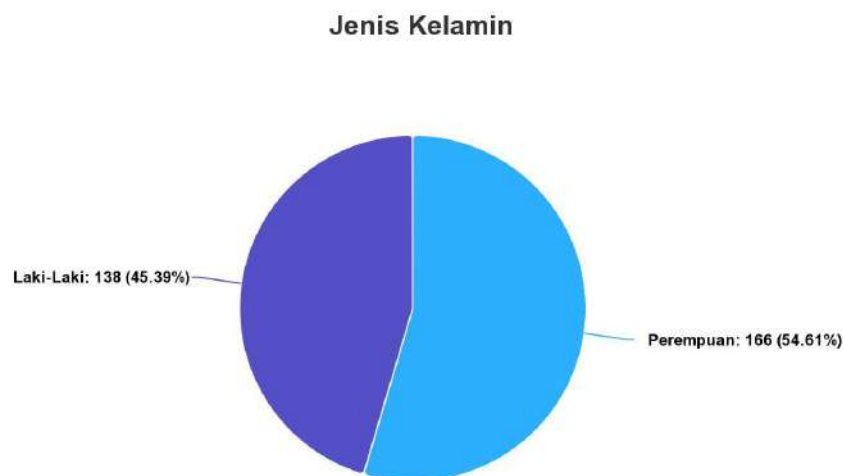
3.1.1 Jumlah Responden

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Gunung Sugih memperoleh 304 responden, dengan rincian sebagai berikut:

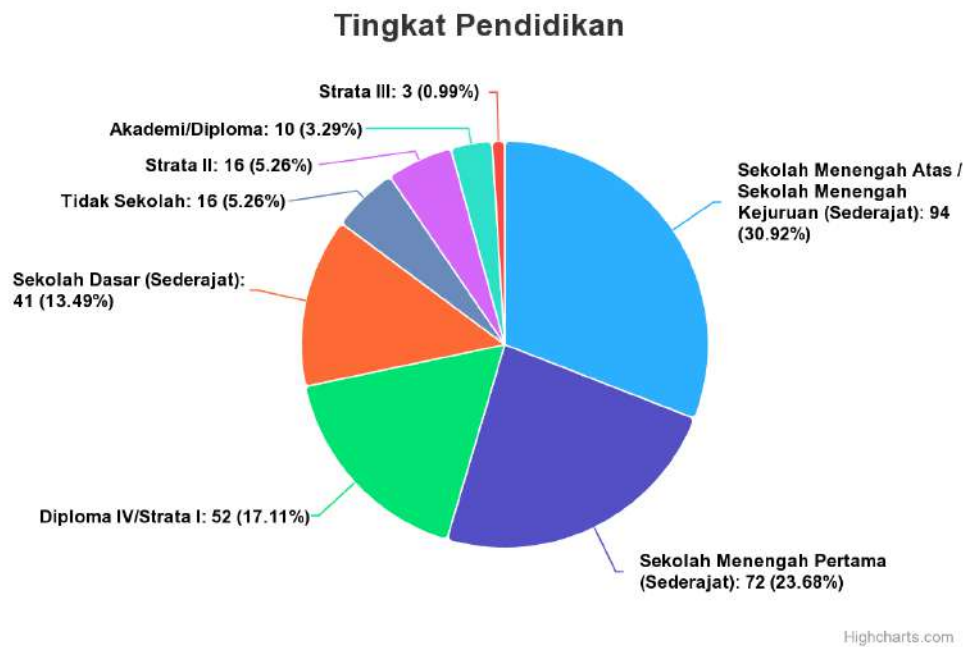
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	Laki-Laki	138	49,39%
		Perempuan	166	54,61%
		TOTAL	304	100%
2.	PENDIDIKAN	Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	94	30,92%
		Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	72	23,68%
		Diploma IV/Strata I	52	17,11%
		Sekolah Dasar (Sederajat)	41	13,49%
		Tidak Sekolah	16	5,26%
		Strata II	16	5,26%
		Akademi/Diploma	10	3,29%
		Strata III	3	0,99%
		TOTAL	304	100%
3	PEKERJAAN	Mengurus rumah tangga	102	33,55%
		Petani/pekebun	45	14,80%
		Karyawan swasta	41	13,49%
		Pelajar/Mahasiswa	40	13,16%
		Pengacara	29	9,54%
		Perdagangan	14	4,61%
		Belum/tidak bekerja	11	3,62%

Pegawai Negeri Sipil	6	1,97%
Peternak	3	0,99%
Karyawan Honorer	2	0,66%
Pensiun	2	0,66%
Kepolisian RI	2	0,66%
Buruh harian lepas	1	0,32%
Paranormal	1	0,32%
Guru	1	0,32%
Duta Besar	1	0,32%
Karyawan BUMN	1	0,32%
Tentara Nasional Indonesia	1	0,32%
Buruh peternakan	1	0,32%
TOTAL	304	100%

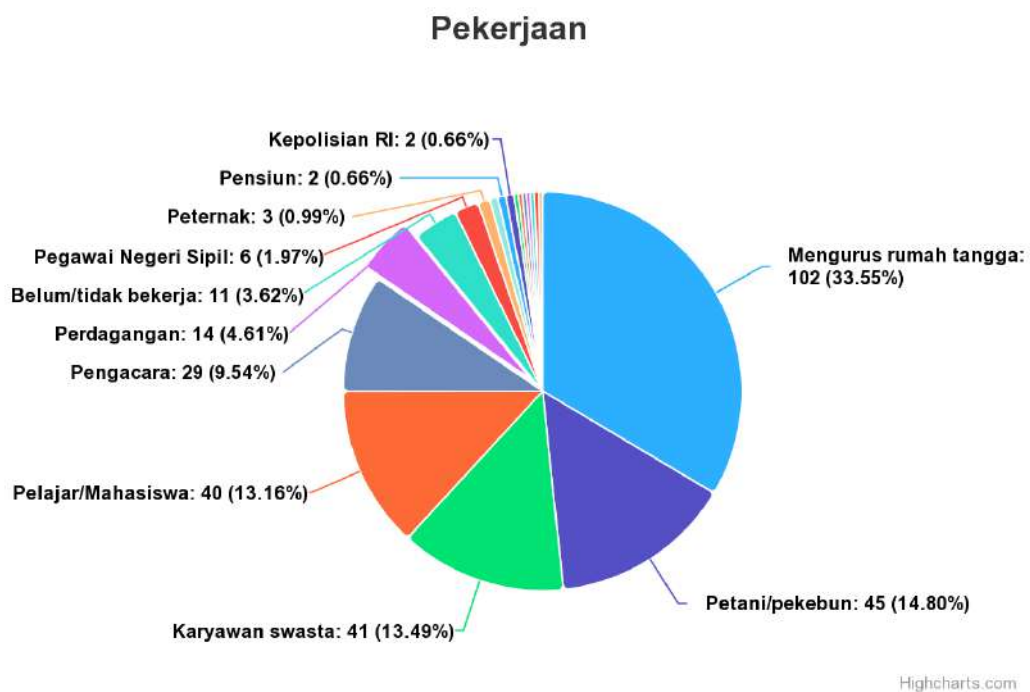
Berikut Grafik jumlah responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan bersumber dari <https://simtalak.badilag.net/e-survey>.



Grafik 1. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 2. Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

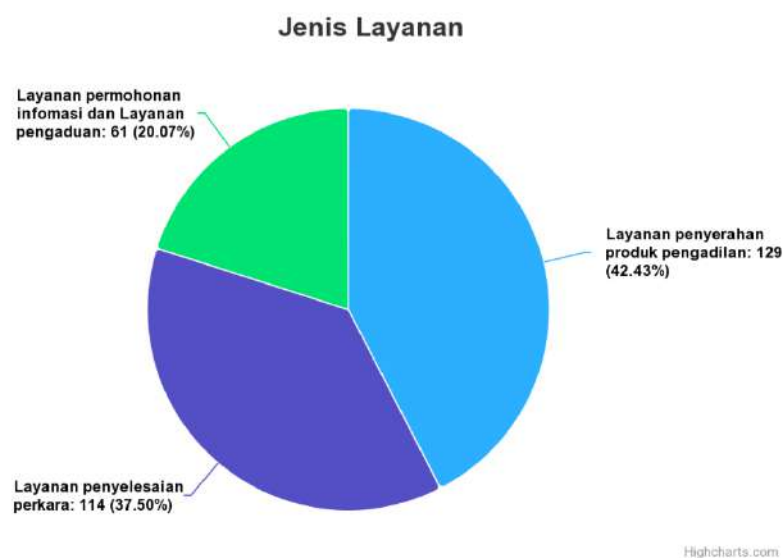


Grafik 3. Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

3.1.2 Jenis Layanan

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Gunung Sugih memperoleh jawaban survei jenis layanan sebagai berikut :

- Layanan penyelesaian perkara = 114 (37,50%)
- Layanan penyerahan produk pengadilan = 129 (42,43%)
- Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan = 61 (20,07%)



Grafik 4. Jenis Layanan yang digunakan.

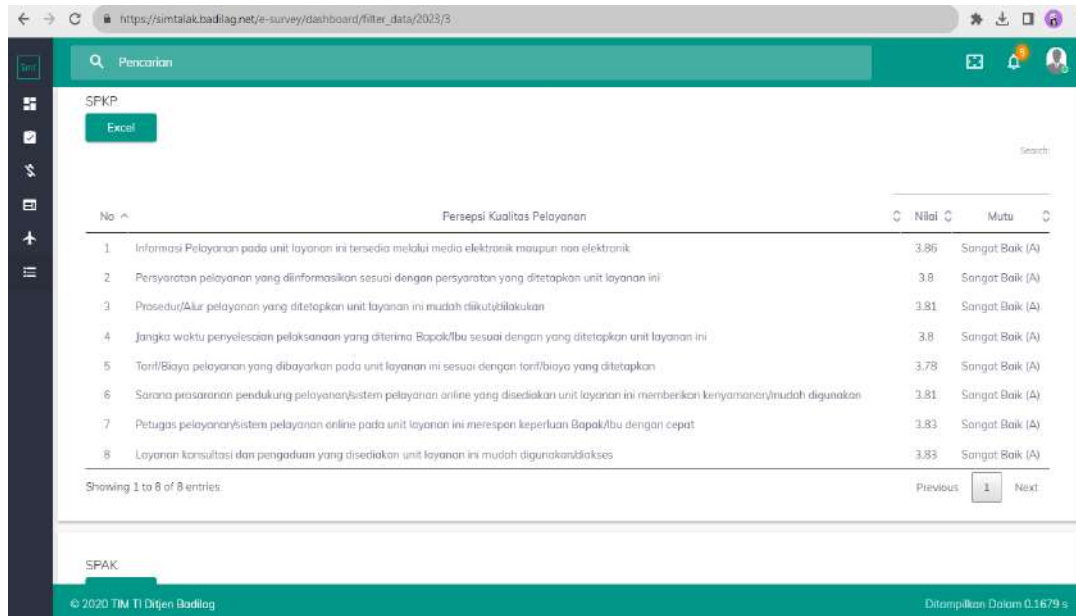


3.2 Nilai Tiap Unsur SPKP

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Triwulan III Tahun 2023, Pengadilan Agama Gunung Sugih memperoleh hasil tiap unsur SPKP sebagai berikut :

NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NILAI	MUTU
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,86	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,8	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3,81	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3,8	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,78	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,81	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,83	Sangat Baik (A)

8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,83	Sangat Baik (A)
---	---	------	-----------------



No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.85	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.8	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Akur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dibakukan	3.81	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.8	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.78	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.81	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.83	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.83	Sangat Baik (A)

Gambar 4. Hasil Penilaian SPKP Triwulan III Tahun 2023

3.3 Saran

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Triwulan III Tahun 2023, Pengadilan Agama Gunung Sugih memperoleh hasil saran sebagai berikut :

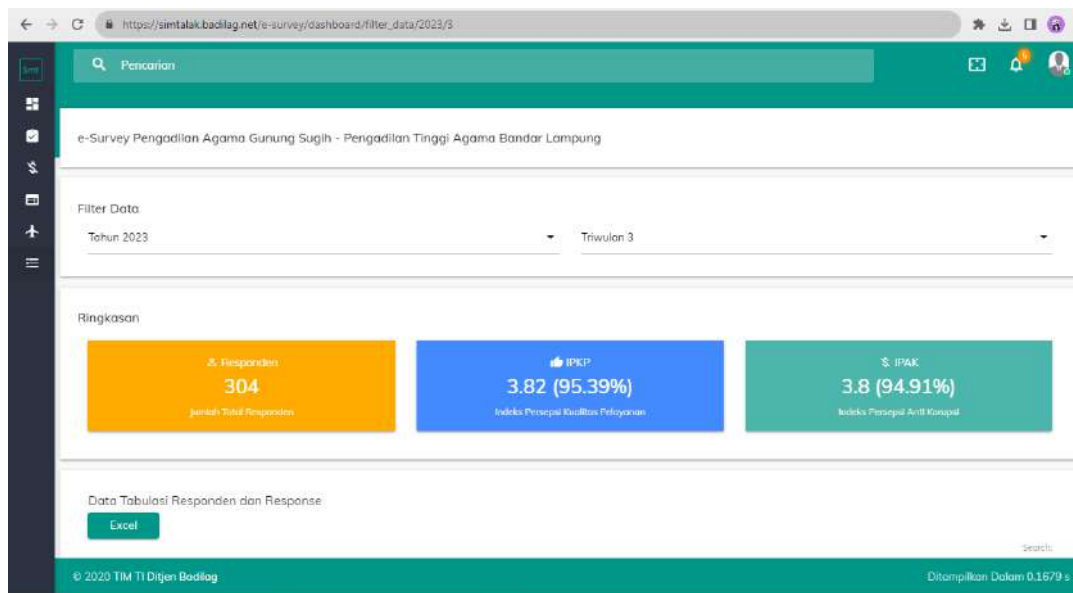
NO	SARAN	NO	SARAN
1	Mohon dipertahankan layanan yg sudah baik ini	17	Lebih menjaga kebersihan aja si
2	Semua baik	18	Puas
3	Pengawai pada layanan produk hanya 1 orang sehingga petugas mondar mandir menghabiskan waktu tunggu , di mohon ada petugas tambahan agar layanan produk semakin cepat	19	Memuaskan



4	Sudah lebih baik	20	Mantap
5	Lebih baik lagi dalam pelayanan	21	Baik
6	Tingkatkan lagi menuju yg terbaik	22	Pelayanannya baik
7	Pertahankan dan atau tingkatkan pelayanan	23	Sangat baik
8	Kinerja sangat baik	24	Baik sekali
9	Bagus dab mantap	25	Sudah sangat baik
10	Pelayanan mantab, cepat tanggap, sesalu maju	26	Pegawai kurang tertib
11	Semangat Prima	27	Sudah baik dan benar
12	Tingkatkan lagi	28	Sangat nyaman
13	Pelayanan yang sangat memuaskan	29	Nyaman
14	Pertahankan kualitas dan lebih di tingkatkan lagi	30	Good job
15	Mantap	31	Mantap banget
16	Baik	32	Sukses

3.4 Tindak Lanjut Hasil Survei

Pengadilan Agama Gunung Sugih mendapatkan hasil survei Triwulan III Tahun 2023 sangat baik dari SPKP dengan nilai 3.82 (95,39%) maupun SPAK dengan nilai 3.98 (94,91%). Sehingga tindak lanjut hasil survei tersebut yakni dengan mempertimbangkan saran dari pihak penerima layanan serta melakukan evaluasi terhadap nilai unsur yang mendapatkan nilai rendah.



Gambar 6. Hasil Penilaian IPKP dan IPAK dan Triwulan III Tahun 2023

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) selama kurun waktu hingga bulan September 2023 Pengadilan Agama Gunung Sugih dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3,82 (95,39% dan masuk kategori “Sangat Baik A”.
2. Terdapat 1 unsur penilaian yang mendapatkan nilai yang rendah dibandingkan dengan nilai unsur lainnya yaitu “Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan” sebesar 3,78. Sehingga perlu adanya tindak lanjut untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
3. Untuk saran dan masukan dari para responden yang sifatnya membangun, akan kami tindaklanjuti sehingga akan kedepan lebih maksimal dalam melaksabnakan pelayanan.

Gunung Sugih, 10 Oktober 2023

Ketua Pengadilan Agama Gunung Sugih,



AHMAD FERNANDESZ